

- HOTELS - PERSONNEL MANAGEMETIT
- WAITERS

KIK  
Fis PW 66/0  
Ress  
P

# PERAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DALAM PELAYANAN DI DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGE

(STUDI DESKRIPTIF TENTANG PERAN WAITER DALAM PELAYANAN DI DEPARTEMENT  
FOOD AND BAVAREGE KLUB BUNGA BUTIK RESORT BATU MALANG)

## TUGAS AKHIR



OLEH :

Yuniarti Rosalina

NIM : 079810452-S

PROGRAM STUDI D-III PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA SURABAYA

Semester Genap Tahun 2001/2002

## HALAMAN PERSETUJUAN

Telah disetujui untuk diajukan:

Dosen Pembimbing



M. Nurdin Razak. S.SOS  
NIP. 1312230972

## Halaman Pengesahan

Telah Diujikan Pada Tanggal 09 Juli 2002



## ABSTRAKSI

Perhotelan sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa, selalu berusaha untuk meningkatkan *service* guna mengatasi persaingan yang semakin tinggi, yang nantinya akan meningkatkan pendapatan hotel. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pelayanan jasa yang diterima oleh pengunjung hotel.

Dan untuk mencapai kepuasan tamu, hotel berusaha meningkatkan kualitasnya melalui peran *waiter* dalam meningkatkan mutu pelayanan pada *Food and beverage service* dan pihak manajemen turut serta dalam pengemabangan sumberdaya manusiany melaui training – traning yang diberikan secara berkala. Kreatifitas dari waiter itu sendiri juga turut menunjang perannya sebagai seorang yang memberikan pelayanan kepada tamu.

Penulis melakukan penelitian ini berlokasi di Klub Bunga Butik Resort Batu Malang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang menghasilkan data deskriptif yang berupa informasi tertulis atau lisan dari orang – orang yang mempunyai hubungan dengan pelayanan yang diberikan oleh *waiter* melalui perilaku yang diamati serta dari studi kepustakaan yang berhubungan dengan fokus penelitian. Sedangkan untuk mendapatkan data mengenai peningkatan mutu pelayanan pada *food and beverage service*, peneliti memperolehnya melalui informan – informan yang terdiri dari *FB Service Supervisor, Waiter, Order Taker*. Teknik pengumpulan datanya, penulis menggunakan wawancara dengan jenis pertanyaan terbuka – tertutup atau wawancara tak terstruktur, teknik dokumentasi dan teknik observasi yang mana penulis melakukan pendekatan secara langsung ke lapangan.

Dari data yang diperoleh dan hasil analisa dapat dijelaskan bahwa dengan adanya peningkatan mutu pelayanan yang ada di harapkan agar tamu merasa puas selama tinggal di hotel dan akan datang lagi pada kunjungan berikutnya.